

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Urinvejskirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	377
Besvarelser fra afsnittets patienter:	267
Afsnittets svarprocent:	71%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

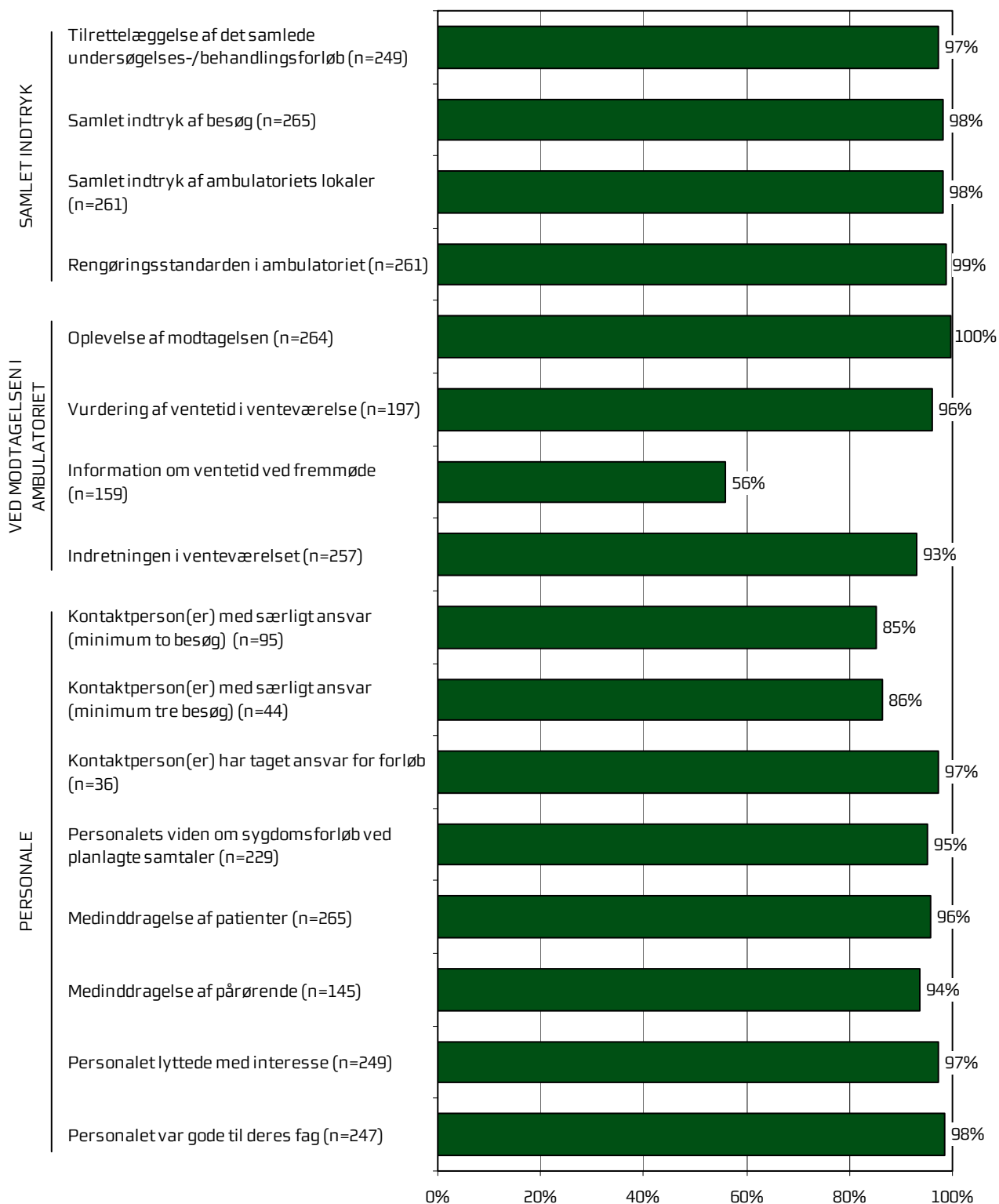
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

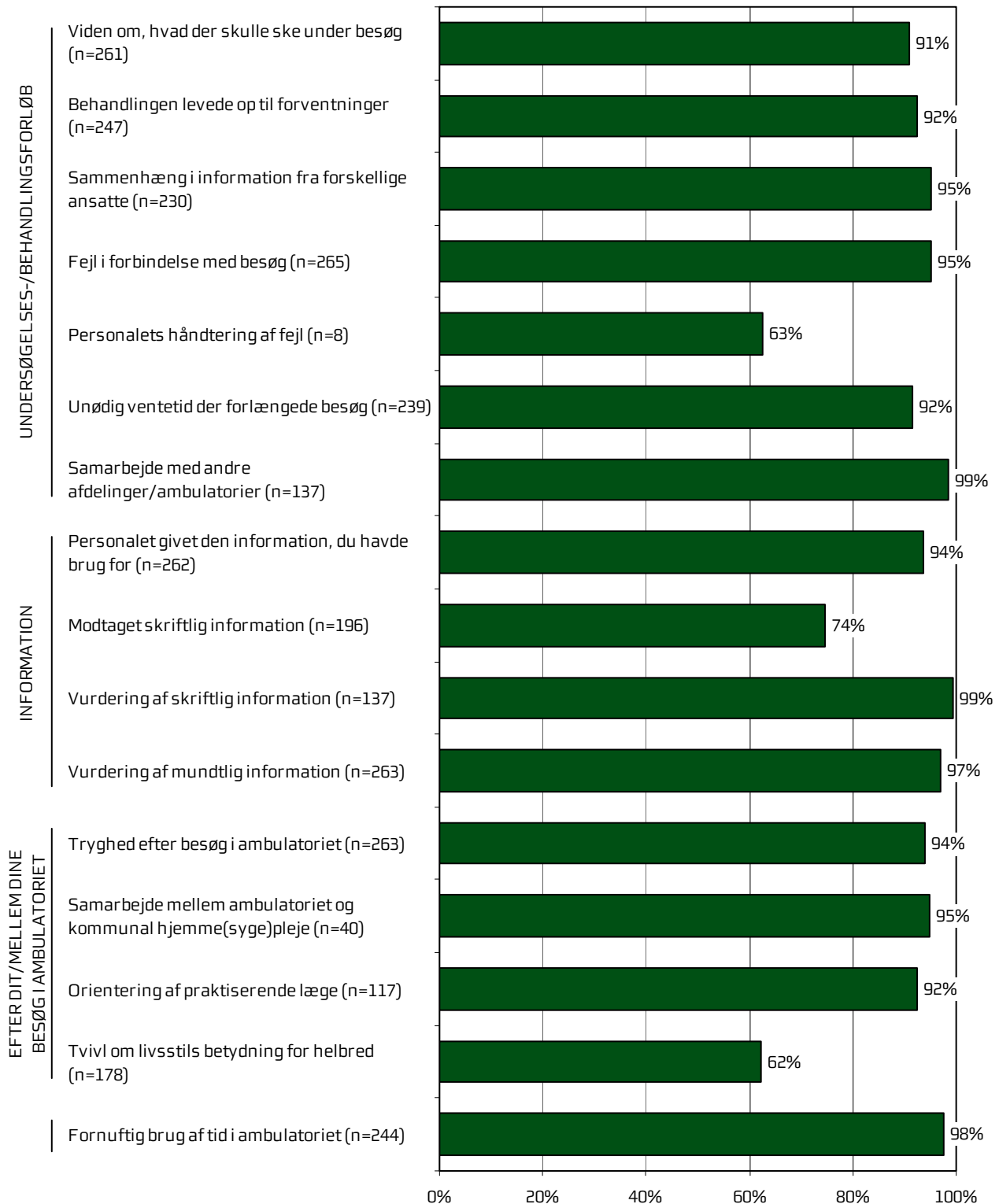
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

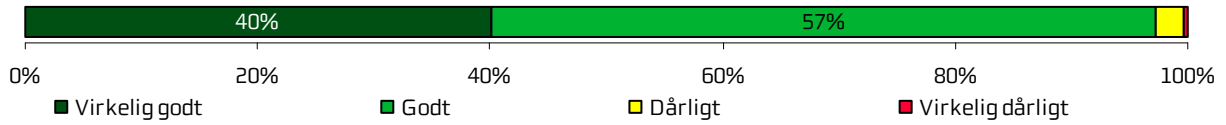
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

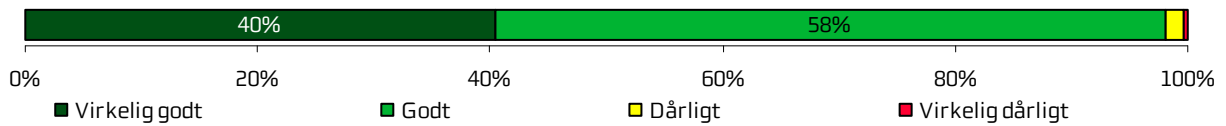
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=249)



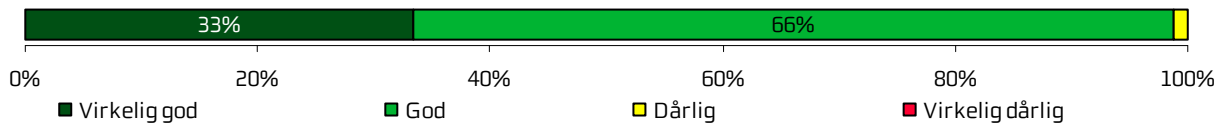
Samlet indtryk af besøg (n=265)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=261)



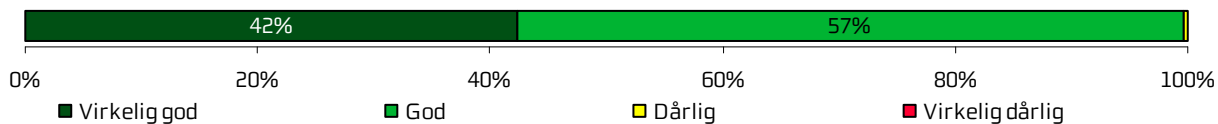
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=261)



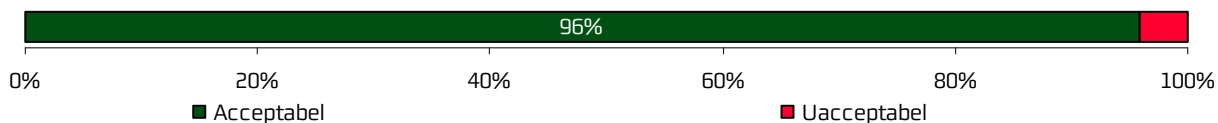
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

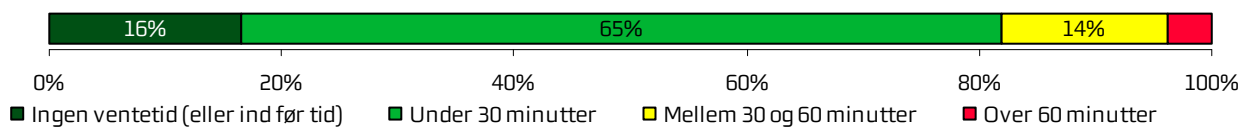
Oplevelse af modtagelsen (n=264)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=197)



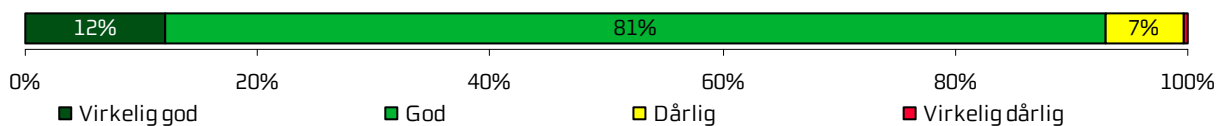
Længde af ventetid i venteværelse (n=182)



Information om ventetid ved fremmøde (n=159)



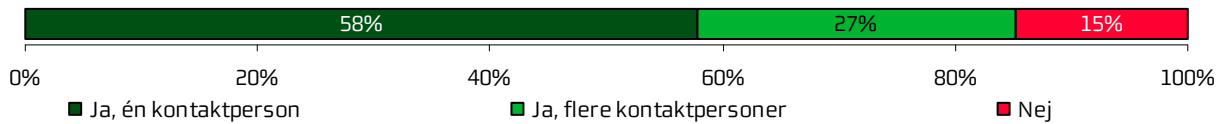
Indretningen i venteværelset (n=257)



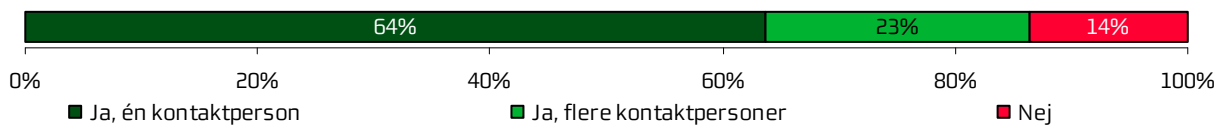
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	-	-	100 % *	88 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	56 %	-	-	61 %	22 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	-	-	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

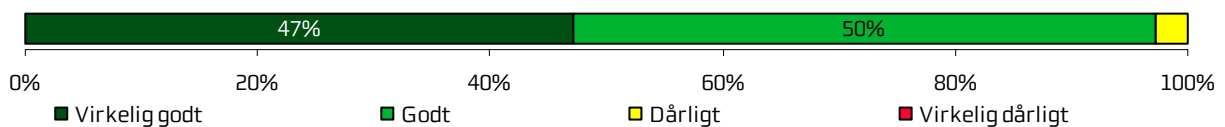
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=95)



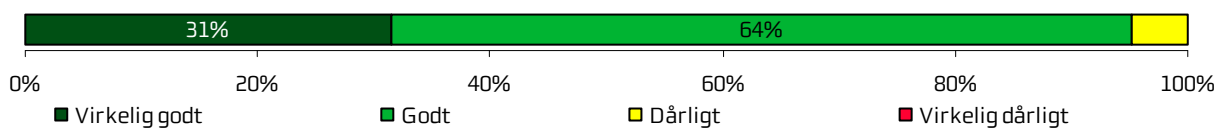
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=44)



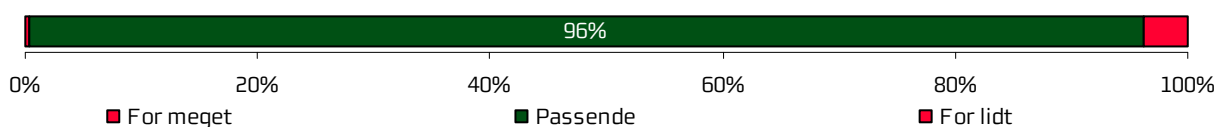
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=36)



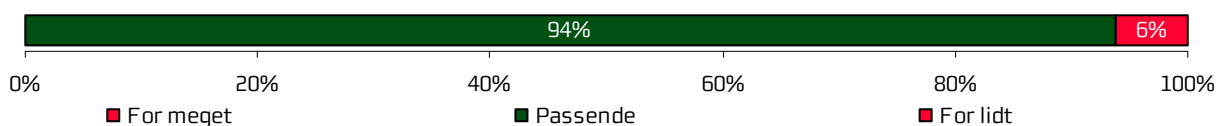
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=229)



Medinddragelse af patienter (n=265)



Medinddragelse af pårørende (n=145)



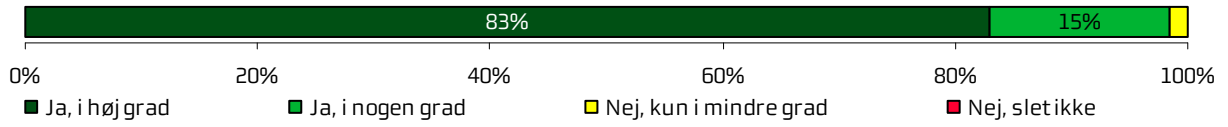
Personalet lyttede med interesse (n=249)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	85 %	-	-	94 % *	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	-	-	98 % *	70 %	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	100 % *	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

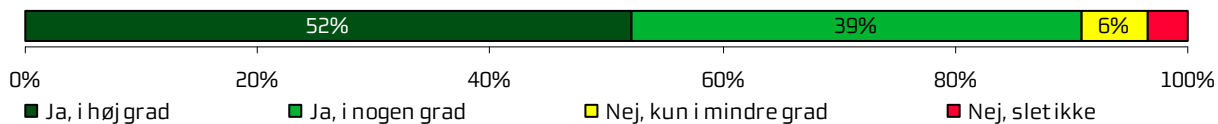
Personalet var gode til deres fag (n=247)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 % *	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

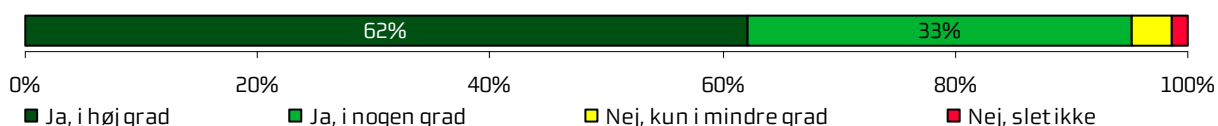
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=261)



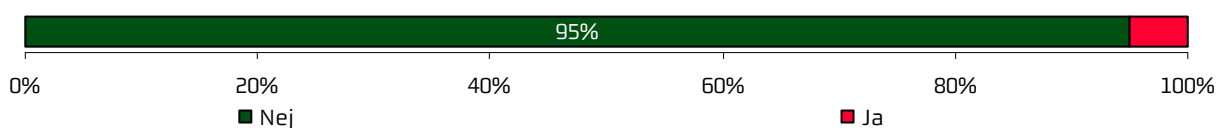
Behandlingen levede op til forventninger (n=247)



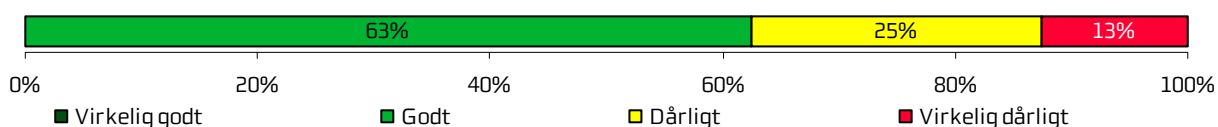
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=230)



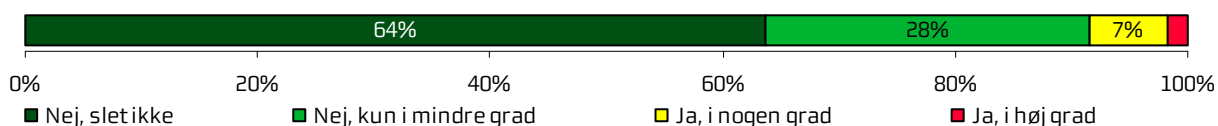
Fejl i forbindelse med besøg (n=265)



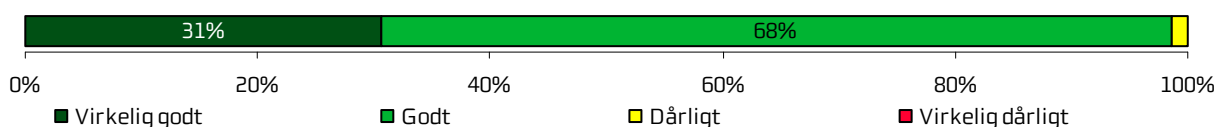
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=239)



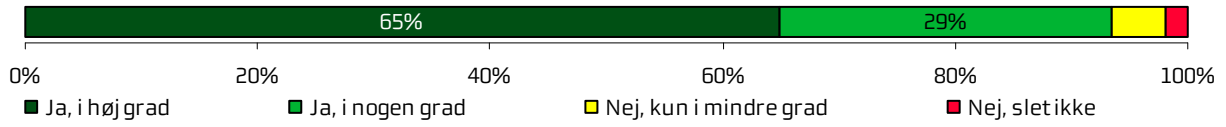
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=137)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	98 % *	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	-	-	99 % *	88 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	-	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99 %	-	-	99 %	86 % *	93 % *

Information

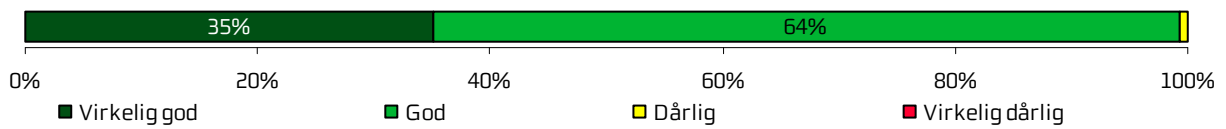
Personalet givet den information, du havde brug for (n=262)



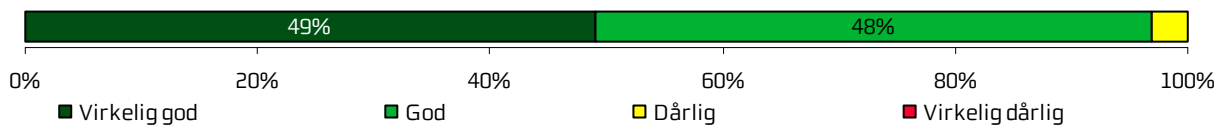
Modtaget skriftlig information (n=196)



Vurdering af skriftlig information (n=137)



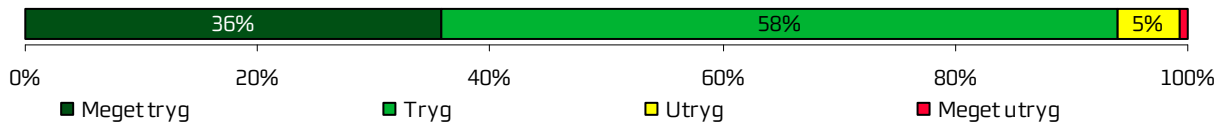
Vurdering af mundtlig information (n=263)



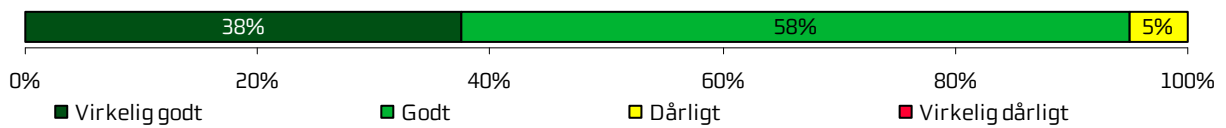
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	-	-	91 % *	39 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

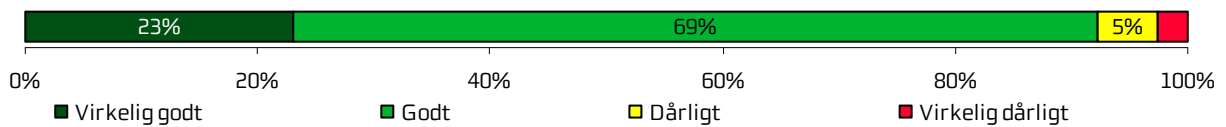
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=263)



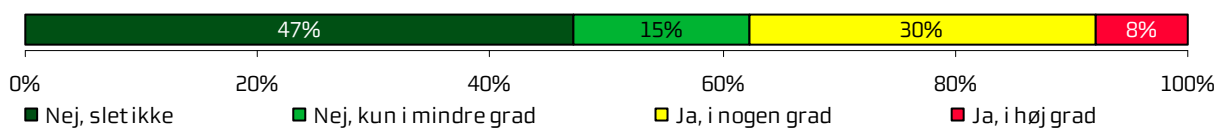
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=117)



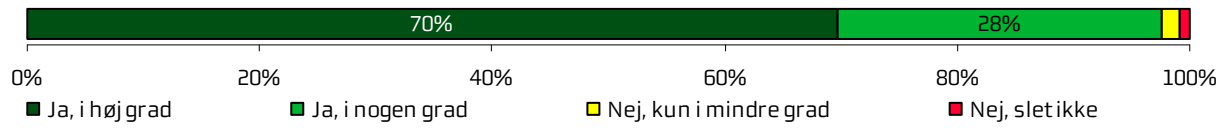
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=178)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	98 % *	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	-	-	99 %	86 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	99 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	62 %	-	-	82 % *	65 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=244)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	92 % *	97 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	11
Pleje	3
Relationer til personale	9
Ventetid	2

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Modtagelsen
2	Den var meget venlig. Man følte sig hjemme og i gode hænder.	Virkelig god
6	Nej, det fungerede upåklageligt.	Virkelig god
13	God modtagelse fra første dag.	Virkelig god
14	Selvom der var sygdom på en anden afdeling og to sygeplejersker var flyttet dertil, var modtagelsen i orden.	God
16	Jeg havde en tid, men den var "forsvundet" fra Jer. Men kom alligevel til, mens jeg ventede (svipser). Generelt har jeg altid fået en god behandling på Holstebro Sygehus.	God
17	Jeg tror ikke, at jeg kunne få en bedre modtagelse.	Virkelig god
31	Evalueringen gælder for den kontakt, jeg har haft med ambulatoriet i året 2012. Kontaktpersonen var under hele forløbet læge NN.	Virkelig god
35	Gik efter planen.	Virkelig god
39	Smilende, venligt. Men jeg kendte jo turen fra tidligere.	God
45	Personalet var venlige og målrettede.	Virkelig god
46	Mødetid [tidligt morgen]. Der var ikke nogen i modtagelsen på dette tidspunkt. Efter ca. et kvarters ventetid kom der en, så det må vel siges at være godt.	God
48	Der var tale om en kontrol i [efteråret] 2012 efter en operation i 2011.	God
49	Jeg blev informeret om, at lægen, jeg skulle til kontrol ved, var forsinket, fordi han var blevet kaldt til [andet sted].	Virkelig god
55	Hjælpesom.	Virkelig god
57	Hvorfor to venteområder?	God
58	Imødekommende.	God
63	Jeg er født [for en del år siden], og vi var ikke så forvante dengang. I dag vil yngre nok klage over noget, som jeg synes er i orden. Jeg kommer altid i god tid til mine undersøgelser, da jeg ikke mener, det er hospitalet, der skal vente på mig.	God
66	Jeg skulle møde tidlig morgen, men fik lov til at komme dagen før. Senere på dagen så kan vi finde en seng til dig, og så har vi TID til at tale om dine problemer. Det VAR service!	Virkelig god
69	Jeg kan kun sige noget godt, dejligt at blive mødt med omsorg og venlighed af alle.	Virkelig god
70	Jeg var lidt nervøs, da jeg ankom. Men det holdt op, da jeg havde snakket med hende, der modtog mig. Da jeg snakkede med lægen, syntes jeg, han var god til at svare på mine spørgsmål på sådan en måde, så alle kunne forstå det. Så alt i alt var det en god oplevelse med venligt personale.	Virkelig god
71	God og venlig betjening.	Virkelig god

Urinvejskirurgiske Ambulatorier




Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Fejlhåndtering
23	Journal fejl: Blev akut indkaldt til røntgen på anden persons nummer. Glemte kontrast før vævsudtagning, og glemte blodprøver efter scanning. Manglende oplysning om blødning fra prostata ved sædafgang. Ingen information om risiko for inkontinens.	Dårligt
26	At medtagne pårørende ikke blev informeret og medtaget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	At man indkalder mig til fjernelse af blærekateter, men glemmer at bestille tid i røntgen. Derfor sendes jeg hjem igen og får en ny indkaldelse en uge senere. Hvorfor kunne de ikke bare tage mig i røntgen, når nu jeg var indkaldt til fjernelse af blærekateter?	Godt
36	Misforståelse mellem [to etager].	Uoplyst
37	Oplysning i forbindelse med []behandling omkring vigtigheden af kalktilskud oplyses til patienten ved hver INDSPRØJTNING.	Uoplyst
38	Operationer [], som skulle gøres om igen og igen og igen, fordi det ikke var gjort ordentligt første gang.	Virkelig dårligt
40	Jeg fik orientering omkring, hvordan jeg skulle besørge på toilettet ude på gangen foran flere mandlige patienter. Trods det at jeg ellers er meget fordomsfri, følte jeg mig ydmyget der.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	Lægen var ikke klar over tilstanden.	Godt
59	Scanner til måling af urin i blæren viste større mængde urin i blæren efter vandladning end før vandladning. Endda en ret stor forskel bare til den forkerte side.	Dårligt
60	Ved udskrivningen var beskeden mangelfuld fra lægen (min første indlæggelse på sygehus).	Godt
63	Jeg fik min ene nyre opereret ud, måske for tidligt. Herefter glemte man at informere mig om, at det ikke var cancer.	Uoplyst

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
2	Rigtig god orientering. Meget omhyggelig til at vise hvordan. Havde tid til at vente om der kom reaktion på behandlingen. Sjældent man ser den ro på sygehuset, mens man venter på resultatet.	Godt
4	Nej, ok!	Virkelig godt
18	På alle måder et højst tilfredsstillende besøg. Over alt venlig og kompetent behandling.	Uoplyst
20	God behandling.	Godt
22	En gang imellem lidt lang tid, før lægen kom, efter jeg var klargjort.	Virkelig godt
27	Nej, vil bare sige tak.	Virkelig godt
30	Nej.	Godt
38	Man skal møde ind til aftalt tid og forventer at komme på operationsbordet cirka en time efter. Med en forsinkelse på halvanden time, som man ikke informeres om, er det svært for mindre børn ikke at blive urolige/nervøse/bange. Det er faktisk tarveligt. Især hvis det er anden eller tredje gang, de skal igennem operationen på grund af sjuks under de foregående. Hvis operationerne blev foretaget ordentligt i første forsøg, kan I spare på ubehagelige oplevelser, ventelister []. Man forventer nok, at de gør sig ekstremt umage, når de skal have en patient ned for anden, tredje eller fjerde gang.	Virkelig dårligt
42	Hvem kan vurdere. Evt. personalet.	Godt
44	Det er altid en god og tryk oplevelse.	Virkelig godt
47	Det ville være bedre at udføre svarene efter flere besøg. Mit forløb er ikke afsluttet endnu, idet jeg skal for igen i [starten af det nye år].	Godt
50	Var stillet i udsigt, at jeg skulle tale med min kontaktlæge, men måtte nøjes med en [anden læge], der virkede noget usikker.	Godt
52	Ja, jeg vil gerne høre, om tilstanden kan give stor skade.	Godt
53	Jeg har været til undersøgelse-operation-samtale om resultat af operationen. To gange kontrol. Hver gang mødte jeg en ny læge, selv om tiderne blev aftalt et halvt år frem. Den sidste læge præsenterede sig ikke engang og mente slet ikke, det var nødvendigt med mere kontrol, selv om jeg havde fået at vide, at jeg skulle kontrolleres i to år. Jeg blev sendt hjem efter operationen uden at tale med en læge, selv om den opererende læge havde lovet mig en samtale efter operationen, da der ville gå lang tid, inden jeg fik resultatet, på grund af [fri].	Godt
56	Kun gode erfaringer.	Virkelig godt
57	For lang ventetid på samtale med sygeplejerske NN!	Godt
58	Det er uhyre vigtigt, at det er den samme læge, der er kontaktperson. At skifte læge inden et længere forløb duer IKKE!!	Uoplyst
59	Jeg synes generelt, at de personer, jeg havde kontakt med, optrådte dygtige og venlige. At teknikken så kan drille, er en anden sag.	Godt
61	Har igennem flere år fået foretaget kikkertundersøgelse af blæren [pga. lidelse]. Det er altid sket til indkaldelsestidspunktet og behandling er foretaget til tiden. Skulle der foretages operation, kunne man få en tid ved læge NN med det samme.	Virkelig godt
62	Ikke ud over at undersøgelsen var afsluttet, før jeg havde regnet med.	Virkelig godt

- | | | |
|--|--|---------------|
|  65 | Jeg skulle selv spørge om resultater i sygdomsforløbet. | Godt |
|  66 | Et rigtig godt forløb! Jeg kom helt hjem. | Virkelig godt |
|  69 | Jeg er utrolig glad og meget tilfreds. Jeg kom jo bange, men alle fik mig til at føle, at der var en fremtid med deres hjælp. Tak. | Virkelig godt |

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
4	Nej, alt i alt OK!	Virkelig godt
5	Nej.	Virkelig godt
8	Jeg har altid fået et klart svar.	Virkelig godt
9	Jeg blev mundtligt informeret og fik udleveret standardpjecen.	Godt
13	OK.	Virkelig godt
15	Jeg fik en fin behandling.	Virkelig godt
23	Utydelig vævsprøvesvar.	Godt
27	Nej, vil bare sige tak.	Virkelig godt
28	Ingen skriftlig information.	Godt
30	Nej.	Godt
33	Lægerne var tilfældigvis til undervisning, og en sygeplejerske tog sig godt af mig, men var ikke helt på højde med situationen.	Dårligt
38	Mangler, at de informerer om, hvor meget de er forsinket.	Virkelig dårligt
39	Manglede lidt skriftlig information ved mit sidste og afsluttende besøg. Altså hvad kunne opfølgningen på behandlingen resultere i.	Virkelig godt
50	Sygeplejerskerne helt ok.	Godt
51	Blev ikke informeret om det, der skulle foregå til forundersøgelsen og planen for dagen. Personalet gik bare i gang med diverse målinger. Det giver utryghed.	Dårligt
52	Jeg fik ingen besked.	Godt
58	En lægelig kontaktperson i et livstruende sygdomsforløb kan ikke værdsættes nok!	Uoplyst
59	Var ved mit sidste besøg ikke klar over, at der skulle foregå en undersøgelse, men forventede en samtale om, hvorvidt en afprøvet pille havde haft en virkning og om jeg skulle tilbydes en operation. Blev derfor lidt overrasket over, at der skulle foregå en måling af tømning og tryk på vandladningen. Det er selvsagt ikke noget stort problem, men der gik da noget tid med det. Jeg har til den kommende undersøgelse [senere på året] fået meget mere information om, hvordan jeg skal være forberedt til undersøgelsen og hvad undersøgelsen går ud på, og kan derfor også afsætte den nødvendige tid til det.	Godt
61	Har altid fået resultatet med det samme og ellers af min læge.	Virkelig godt
62	Mener der blev sendt skriftlig information til min egen læge.	Virkelig godt
69	Det var helt i top. Tak.	Virkelig godt
73	Intet at klage over. Tilfreds. Vi er dog kun mennesker, uanset status.	Godt

Urinvejskirurgiske Ambulatorier


Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
1	Jeg er godt tilfreds på alle måder med det ene sygehus, men det andet sygehus er under kritik.	Godt
7	Ved første undersøgelse, jeg var indkaldt til, var jeg ikke klar over, at man allerede havde en diagnose (baseret på en blodprøve). Så jeg blev noget chokeret, da det viste sig, at det var en ret ubehagelig diagnose, som desværre viste sig at være rigtig. Jeg troede kun, det var en undersøgelse, jeg skulle til.	Godt
10	Min læge får ingen orientering om sygdommen fra sygehuset.	Godt
27	Nej, vil bare sige tak!	Virkelig godt
32	Forud for undersøgelsen har jeg udfyldt og afleveret et spørgeskema vedrørende min livsstil, herunder om rygning og alkoholforbrug. Men det har jeg ikke fået nogen respons på i forbindelse med undersøgelsen.	Godt
38	Vi har været igennem mange operationer med vores børn. Operationer som er risikofyldte og langt mere komplicerede end dem på [anden afdeling]. F.eks. mandler og nyreoperationer. Men erfaringerne fra Holstebros Urinvejskirurgiske Ambulatorium har været traumatiserende for vores [børn] og for os selv. Vi anbefaler alle at finde et andet sted.	Virkelig dårligt
56	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået på Holstebro Sygehus, siden [min operation for en del år siden].	Virkelig godt
64	At man én gang får at vide, at man skal holde sig fra bestemte fødevarer og senere får at vide, at det ingen betydning har.	Godt
66	Jeg var klar over, hvor godt det var gået. Jeg tog alligevel til [anden by], om ikke for andet så for at rose [lægen] for veludført job. Jeg var godt klar over, hvor svært det ville blive at udføre indgrebet.	Virkelig godt
71	Ingen lægelig information med hensyn til gode råd.	Godt

Urinvejskirurgiske Ambulatorier

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Urinvejskirurgiske Ambulatorier	Samlet indtryk
3	Alt fungerede godt.	Virkelig godt
4	Jeg kan kun skrive OK!	Virkelig godt
6	Jeg takker for de gange, jeg var på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
7	Synes måske, der gik lidt for lang tid fra egen læges henvisning, til undersøgelserne gik i gang. [Ventetid]	Godt
10	Efter hvert besøg føler jeg altid, at jeg har fået en god information af lægerne. Konklusion: Samlet set er jeg godt tilfreds. [Kommunikation og information]	Godt
11	Den behandlende læge virkede virkelig dygtig til sit fag. [Relationer til personale]	Godt
12	Jeg kan kun sige tak for en rigtig god behandling, som havde en varme og omsorg. De var helt i top. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Kompetent og venligt personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
15	Jeg kan kun sige, at jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Jeg havde en fantastisk dygtig og forståelig læge i læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Angående venteværelse, så bestod det jo af nogle stole ude på gangen. Men det var jo godt nok. [Fysiske rammer]	Godt
24	Jeg har følt mig 100 procent tryk ved behandling og undersøgelser samt fået en nøjagtig beskrivelse af sygdom samt forløbet af videre behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	[Det er dårligt, at] de toiletter, som patienten skal bruge på afdelingen, er optaget af pårørende og andre, som skal låne et toilet. Ellers er rengøringen ok, på nær toiletter. [Fysiske rammer]	Godt
27	Nej, vil bare sige tak!	Virkelig godt
29	Meget venligt og behageligt personale, der havde en god optræden. Der var en rigtig god omgangstone personalet imellem. [Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Ved den første undersøgelse for [noget tid siden] fik jeg ikke mulighed for at tale med en læge, idet en sygeplejerske oplyste, at hun godt kunne klare den afsluttende samtale. Det var utilfredsstillende for mig (jeg var ikke helt tryk). [Lang tid senere] har jeg fået talt med min egen læge herom, hvorfor han indstillede mig til en ny undersøgelse. I den forbindelse fik jeg en afsluttende samtale med læge NN, hvilket gjorde mig mere tryk. [Kvalitet i behandling]	Godt
38	De kunne skemalægge operationen, så de ikke er så pressede. Der er ventetid, som er ud over det acceptable. Det virker som om, at de skal have så mange presset igennem operation på en dag, at det ikke bliver til ordentlig udført arbejde. Min ene søn er opereret [flere] gange. Min anden søn [også flere] gange. Vi mødte sågar en, som vi mødte under en af operationerne, som skulle igennem [samme] operation [igen]. Det virker ikke som om, at I er dygtige nok til, at	Virkelig dårligt

- varetage operationer af børn. Det er så uprofessionelt. Samtalerne var gode, opfølgningssamtalen var også god. Dårlig håndhygiejne. Begge fik gul stafylokok.
[Kvalitet i behandling, Ventetid]
-  41 Personalet var søde og rare alle sammen. Det betyder utrolig meget. Det er bare træls, at jeg ikke har fået fjernet alle nyresten, når jeg har fået foretaget indgreb [flere] gange i træk.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
-  43 Jeg er meget tilfreds med den måde, læge NN har behandlet mig på. Jeg blev venligt, omfattende og klart forståeligt informeret.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Virkelig godt
-  49 Jeg henviser til manglende information om, hvor der er toiletforhold for patienterne.
[Fysiske rammer] Godt
-  50 Efter [flere] besøg over halvandet år savner jeg at have KUN én læge til at vurdere mit problem! Fire forskellige læger skaber usikkerhed.
[Pleje] Godt
-  51 Kan blive bedre til at informere om, hvad der skal ske, og hvordan operationen skulle udføres. Det havde givet mere tryghed. De var efter forundersøgelsen ved anden afdeling ikke klar over, om jeg skulle i fuld bedøvelse, eller om det var lokalbedøvelse. Viden om det, der skal foregå, giver tryghed.
[Kommunikation og information] Dårligt
-  52 Jeg vil gerne høre, hvad der kan ske, hvis jeg holder op med at blive kontrolleret.
[Kommunikation og information] Godt
-  53 Det ville være rart, hvis man kom til den samme læge. Det kan måske ikke lade sig gøre hver gang, men når man skal til kontrol med seks måneder imellem, må det kunne lade sig gøre. Det er jo ikke nødvendigt at give en tid seks måneder frem.
[Pleje] Godt
-  54 Toilettet kunne godt være tættere på venteværelset. Godt
-  57 Den første gang, jeg var der, skete der intet, for jeg skulle først scannes, dvs. indkaldes senere og så komme tilbage en tredje gang. Og det er trods alt 100 km hver gang. Godt
-  61 Har altid fået en særdeles fin behandling af et kompetent personale på et supergodt sygehus, som desværre ad åre lukkes.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  62 Havde indtryk af, at det virkelig var kompetente personer, der var til stede.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  66 Alt var godt! Jeg er OVENUD godt tilfreds med forløbet! Virkelig godt
-  67 Jeg var glad for, at jeg kunne få to undersøgelser samme dag. Måske fordi vi bor [langt væk]!
[Pleje] Virkelig godt
-  68 Læge NN fortjener mange roser fra mig. Han er tillidsvækkende, OMSORGSFULD, god til at forklare og venlig.
[Relationer til personale] Virkelig godt
-  69 Tak. Jeg har fået [mange] strålebehandlinger på et andet sygehus, hvor jeg selv kørte uden problemer. Også der fik jeg omsorg helt i top.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
-  72 Det har givet et godt og trygt indtryk på min opfattelse af hele behandlingsforløbet. Jeg håber, I kan holde niveauet fremover.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt

